

**ЧОУ ДО «ЕВРОПЕЙСКАЯ ШКОЛА КОРРЕСПОНДЕНТСКОГО  
ОБУЧЕНИЯ»**

**«Принята»**

решением УМС ЧОУ ДО «ЕШКО»  
(протокол № 1  
от «11» января 2021 г.)

**«Утверждена»**

приказом № 1  
директора ЧОУ ДО «ЕШКО»  
от «11» января 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
онлайн-курса  
**«Оператор call-центра»**

Курс разработан  
Европейской школой корреспондентского обучения.

**Белгород, 2021**

# **1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

## **1.1. Цели образовательного процесса**

Программа курса «Оператор call-центра» является дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программой, реализуемой с целью удовлетворения индивидуальных образовательных потребностей и интересов граждан в получении необходимых теоретических знаний и навыков в сфере телемаркетинга для:

- успешного освоения навыков и компетенций необходимых для работы оператору call-центра;
- правильной организации рабочего места оператора;
- эффективного общения с клиентами по средствам телефонии с целью успешной реализации товаров и услуг;
- результативного устранения возникающих технических сбоев;
- повышения общего культурного уровня и уровня профессиональной самореализации;
- планирования карьеры и формирования мотивации к трудовой деятельности по профессии, востребованной на рынке труда.

## **1.2. Рекомендуемый возрастной и образовательный уровень**

Курс ориентирован на взрослых, имеющих образование не ниже среднего общего.

## **1.3. Форма обучения на курсе: заочная.**

## **1.4. Программа реализуется с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий**

Обучающимся предоставляется доступ к следующим электронным образовательным ресурсам:

- видеолекциям (урокам-модулям) для изучения и работы над учебным материалом;
- домашним заданиям уроков для выполнения, предоставления их на проверку и получения проверенных домашних работ через Интернет с целью текущего контроля успеваемости и взаимодействия с преподавателем в процессе обучения;
- итоговому экзаменационному тесту;
- дополнительным образовательным услугам и ресурсам ЕШКО в электронной среде.

Системные требования для персонального компьютера (PC/Mac):

- браузер с поддержкой HTML5, Adobe Flash Player;
- подключение к Интернету (рекомендуемая скорость более 1 Мб/сек);
- Adobe Reader;
- минимальный размер экрана 1024x768.

Системные требования для персонального планшетного компьютера (Android/iOS):

- подключение к Интернету (рекомендуемая скорость более 1 Мб/сек);
- система: Android 4.2 и новее/iOS 7 и новее;
- минимальный размер экрана 7 дюймов.

### **1.5. Способ доставки учебных и методических материалов:**

- через Интернет (демонстрационный видеоролик, видеолекции, программа курса, письмо старшего преподавателя, домашние задания, итоговый экзаменационный тест и т.д.);
- корреспондентский (почтовым отправлением): печатное учебное пособие, рекомендованное для самостоятельной подготовки (п.1.10)

### **1.6. Нормативный срок освоения программы курса с учетом прохождения итоговой аттестации (сдачи письменного заочного итогового экзамена):**

- 5 месяцев в нормальном темпе обучения (освоение одного урока-модуля в месяц);
- 3 месяца в ускоренном темпе обучения (освоение трех уроков-модулей в месяц);

### **1.7.Общий объем учебной работы:** 52 часа. Включает изучение учебных материалов курса, выполнение практических заданий и домашних работ (48 часов) + выполнение заданий письменного заочного итогового экзаменационного теста (нормативное время – 4 часа).

### **1.8.Рекомендуемое время изучения одного тематического блока (урока-модуля):** 16 часов в месяц / 4 часа в неделю / не менее 30 минут в день.

### **1.9. Учебно-методическое обеспечение**

- **Информационно-ознакомительные материалы в свободном доступе на интернет-сайте ЕШКО:**

- *Программа курса (содержание).*
- *Демонстрационный видеоролик* дает представление о содержании и структуре курса.

- **Учебные материалы в рамках программного комплекта курса (кейса):**

- *Письмо старшего преподавателя*, включающее методические рекомендации и разъяснения, касающиеся основных этапов организации учебного процесса. Предоставляется по электронной почте в качестве вложения к информационному письму о предоставлении доступа к курсу.

### **В Личном кабинете на сайте ЕШКО обучающимся предоставляется доступ к следующим учебно-методическим материалам:**

- *видеолекциям (общее количество: 3 урока-модуля).* Позволяют работать над теоретическим материалом в режиме онлайн. Содержат презентационный материал.
- *домашним заданиям (общее количество домашних заданий – 3).*
- *итоговому экзаменационному тесту* (построен на материале всего курса, включает теоретическую и практическую части; доступен для скачивания в разделе «Итоговое тестирование»).

## **1.10. Дополнительное учебно-методическое обеспечение**

*Обучающемуся предоставляются:*

- **печатное учебное пособие с тренировочными заданиями, рекомендованное для самоподготовки:**

Жигилий Е. Мастер звонка. Как объяснять, убеждать, продавать по телефону. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018, – 332с.)

- **возможность доступа к бесплатным дополнительным образовательным услугам и ресурсам ЕШКО (вебинарам/архиву видеозаписей, Skype-консультациям и т.д.), предлагаемым к использованию посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет.**

## **1.11. Планируемые результаты освоения образовательной программы**

В результате изучения программного материала курса обучающийся должен:

**ЗНАТЬ:**

- структуру и функциональные задачи групп работников call-центра;
- должностные обязанности оператора call-центра;
- особенности работы с голосом при телефонном разговоре;

**УМЕТЬ:**

- правильно организовать рабочее места оператора call-центра;
- устранить технический сбой в процессе работы оператора;
- работать в команде, взаимодействовать с коллегами;

**ВЛАДЕТЬ:**

- навыками и компетенциями необходимыми в работе оператора call-центра;
- алгоритмами работы при входящем и исходящем вызове;
- приемами управления телефонным разговором;
- эффективными приемами работы с конфликтными абонентами;
- методами профилактики профессионального выгорания.

## **1.12. Форма и способ организации текущего контроля успеваемости**

Качество усвоения учебного материала контролируется преподавателем поурочно путем проверки домашних работ, выполненных обучающимся. Домашние работы предоставляются на проверку в режиме онлайн. Оцениваются по пятибалльной шкале. Общее количество домашних работ, предусмотренных программой курса – 3.

### **1.13. Промежуточная аттестация**

Проводится по результатам выполнения всех домашних работ, предусмотренных программой курса, по критерию «аттестован»/«неаттестован».

Обучающийся считается аттестованным, если минимальное значение среднего балла по результатам выполнения всех домашних работ курса, предусмотренных программой, соответствует оценке 3 (удовлетворительно).

Допуск к сдаче письменного заочного экзамена осуществляется на основании положительного результата промежуточной аттестации.

### **1.14. Форма итоговой аттестации**

Обучение на курсе завершается обязательной итоговой аттестацией в форме письменного заочного экзамена (тестирования). Сдача итогового экзамена входит в нормативный срок освоения программы курса, выбранный обучающимся с учетом темпа обучения. Срок прохождения итоговой аттестации составляет не более 2-х месяцев.

Задания письменного заочного итогового экзамена предоставляются обучающемуся в виде итогового экзаменационного теста, охватывающего программу всего курса и включающего 2 части (теоретическую и практическую). По результатам выполнения теоретической и практической частей экзаменационного теста выставляется общая итоговая оценка.

Выпускникам, имеющим положительный результат итоговой аттестации, выдается Свидетельство ЕШКО, подтверждающее обучение на курсе, его окончание и успешную сдачу письменного заочного итогового экзамена с указанием полученной оценки и общего количества учебных часов.

## 2. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№	Наименование тем	Количество		Объем самостоятельной работы в часах	
		видео-лекций (уроков-модулей)	дом. работ	теоретическая часть	практическая часть
1.	<b>Введение в должность</b> Что такое call-центр, его структура, функциональные задачи групп работников и их взаимосвязь Требования при приеме на работу (навыки и компетенции, психологический портрет соискателя) Должностные обязанности оператора и базовые навыки Правильная речь. Особенности работы с голосом. Производительность оператора. Скорость печати. Дисциплина Рабочее место и рабочие инструменты оператора Карьера оператора	1 (модуль 1)	1	7	9
2.	<b>Алгоритмы работы оператора</b> Типы проектов, вызовов, скрипты. Приветствие и завершение разговора Алгоритм обработки входящего вызова Алгоритм осуществления исходящего вызова Управление разговором. Приемы и практические советы. Работа с возражениями Технические сбои. Проблемы со связью. Зависание базы Обзор существующих систем мотивации. Оценка качества обработки вызова и другие параметры	1 (модуль 2)	1	7	9
3	<b>Психологические аспекты профессии оператора call-центра</b> Клиентоориентированное обслуживание Жалобы, претензии, угрозы, обращения за помощью Приемы работы с конфликтными абонентами. Стрессоустойчивость. Управление негативными эмоциями. Общение внутри коллектива, взаимодействие с коллегами (обучение, обратная связь, корректировка действий) Профессиональное выгорание (самодиагностика и профилактика)	1 (модуль 3)	1	7	9
<b>Итого:</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>21</b>	<b>27</b>
<b>Выполнение заданий письменного заочного итогового экзаменационного теста</b>				<b>4</b>	
<b>ИТОГО: 52</b>					

### 3. УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

#### 3.1. График предоставления учебных материалов:

– предоставление доступа к **полному комплекту учебных материалов** курса.

#### 3.2. Нормативный срок обучения на курсе по выбору обучающегося (с учетом темпа освоения учебного материала и срока прохождения итоговой аттестации – до 2-х месяцев):

■ **5 месяцев – нормальный темп обучения** (освоение одного учебного модуля в месяц 1/1)

Месяц обучения	Количество видеолекций (№ № уроков-модулей)	Объем учебной работы в часах
1 месяц	1 (модуль 1) <i>(доступ из Личного кабинета на сайте ЕШКО)</i> + печатное учебное пособие, рекомендованное для самоподготовки <i>(предоставляется по почте)</i>	16
2 месяц	1 (модуль 2)	16
3 месяц	1 (модуль 3)	16
4 месяц 5 месяц	итоговая аттестация (выполнение заданий экзаменационного теста)	4
<b>ИТОГО:</b>	<b>3 (модули 1-3)</b>	<b>52</b>

■ **3 месяца – ускоренный темп обучения** (освоение трех учебных модулей в месяц – 3/1)

Месяц обучения	Количество видеолекций (№ № уроков-модулей)	Объем учебной работы в часах
1 месяц	3 (модули 1-3) <i>(доступ из Личного кабинета на сайте ЕШКО)</i> + печатное учебное пособие, рекомендованное для самоподготовки <i>(предоставляется по почте)</i>	48
2 месяц 3 месяц	итоговая аттестация (выполнение заданий экзаменационного теста)	4
<b>ИТОГО:</b>	<b>3 (модули 1-3)</b>	<b>52</b>

#### **4. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА И ЭЛЕКТРОННЫЕ УЧЕБНЫЕ ИЗДАНИЯ**

- 4.1.** Жигилий Е. Мастер звонка. Как объяснять, убеждать, продавать по телефону. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018, – 336с.
- 4.2.** Рязанцев А., Антипин А., Иванов Н. Общение на результат. Как убеждать, продавать и договариваться. – Спб.: Питер, 2021. – Цифровая книга.
- 4.3.** Шиффман Стефан. Золотые правила продаж. 75 техник успешных холодных звонков, убедительных презентаций и коммерческих предложений, от которых невозможно отказаться. – М.: Альпина Паблишер, 2019. – 254с.